

**Distrito Municipal de Mejoramiento de Estero**  
**Política de cobranza y de suspensión del servicio residencial de agua**

**HISTORIA:**

El Título 8 del Distrito Municipal de Mejoramiento de Estero (Estero Municipal Improvement District, "EMID" o "Distrito") rige la provisión de servicios de agua y aguas residuales a los clientes del Distrito. El Capítulo 8.44 del Código señala en detalle los procedimientos administrativos de facturación para el servicio de agua y la potencial suspensión del servicio por falta de pago de las facturas.

A partir del 1.º de febrero de 2020 y de conformidad con la Ley de Protección contra el Corte del Servicio de Agua (Ley del Senado 998, 2018), el Código de Salud y Seguridad de California exige que el Distrito promulgue una política que rija la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago e incluya en esa política ciertas disposiciones relacionadas con apelaciones y exenciones. Esta política deberá regir el proceso de cobranza del Distrito relacionado con las facturas por el servicio de agua, de conformidad con el capítulo 8.44 del Código del EMID, y garantizar el cumplimiento con el Código de Salud y Seguridad de California.

**APLICABILIDAD:**

Esta política rige los procedimientos relacionados con cobranzas por cuentas morosas de servicio residencial de agua y la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago. Esta política no se aplica a la cobranza o la suspensión del servicio a clientes no residenciales y no se aplica a la suspensión del servicio residencial de agua por acciones no autorizadas del cliente.

**PROCEDIMIENTOS:**

Cuentas morosas:

Las facturas del servicio de agua se deben pagar al momento de su presentación. De conformidad con la Sección 8.44.060 del Código del EMID, cada factura deberá contener esencialmente el siguiente enunciado:

*Sujeto a penalidades y a la suspensión del servicio si no se paga a más tardar a los treinta días de la fecha de envío por correo.*

Las cuentas morosas son aquellas que tienen un saldo sin pagar (y que no han hecho arreglos de pago o establecido un cronograma alternativo de pagos) para el cierre de atención a los 30 días del envío por correo de la factura. Lo siguiente se aplica a las cuentas morosas:

1. Cuentas con saldos pequeños: cualquier saldo de cuenta sin pagar de \$20 o menos puede traspasarse y agregarse al siguiente periodo de facturación sin

imponerse un cargo por mora ni incurrir un proceso adicional de cobranza.

2. Cargos por mora: se impondrá un cargo básico por mora del diez por ciento (10%) a los saldos sin pagar de facturas individuales al cierre de atención en el trigésimo (30.º) día después de que la factura fue enviada por correo. Se agregará un cargo adicional de medio por ciento (0.5%) cada mes calendario que el saldo siga sin pagar, además del cargo básico por mora por cualquier factura nueva sin pagar. Cuando un cliente hace un pago que cubre parte, pero no todo el saldo sin pagar, el pago se aplicará primero al saldo moroso y cualquier fondo restante se aplicará a la factura del mes actual.

A pesar de lo anterior, si algún residente del hogar al que se presta servicio es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario (Supplemental Security Income)/Programa de Pago Suplementario Estatal (State Supplementary Payment Program), o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o si el ingreso anual del hogar es menos que el 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el Distrito deberá exonerar la cuenta de los cargos por mora incurridos en una sola factura una vez cada doce (12) meses.

3. Derecho de retención: de conformidad con la Sección 8.44.020 del Código del EMID, además de la imposición de cargos por mora, según el criterio del Gerente, el EMID puede fijar un gravamen con derecho de retención por la cantidad del saldo sin pagar contra el inmueble al que la cuenta presta servicio y tal derecho de retención seguirá en pie hasta que los cargos y penalidades sean pagados por completo.
4. Solicitudes para aplazar los pagos/acuerdos de pago alternativo: los clientes que no puedan pagar el servicio de agua dentro de un período normal de pago pueden solicitar un aplazamiento del pago o un acuerdo de pago alternativo para evitar cargos por mora o interrupciones de servicio. A menos que al cliente se le haya otorgado un aplazamiento de pago o un acuerdo de pago alternativo dentro de los últimos doce (12) meses calendarios, el Cliente puede solicitar por escrito y el Distrito deberá conceder cualquiera de los siguientes:
  - a. Aplazamiento del pago de hasta dos (2) facturas normales consecutivas por hasta dos (2) meses. Si el Distrito determina que el cliente reúne los requisitos para aplazar los pagos, el Distrito deberá enviar al cliente una notificación de que se le ha concedido su solicitud y ese aviso deberá incluir el mes o los dos meses consecutivos de pagos que serán aplazados y la fecha límite para la cual se deberá hacer el pago aplazado. El plazo límite del pago aplazado deberá ser el plazo límite de pago de la primera factura normal que se envíe al cliente después del periodo de aplazamiento. El cliente no puede solicitar un aplazamiento del pago de una factura a la que

ya se ha impuesto un cargo por mora. Si el cliente no hace el pago aplazado a tiempo, se aplicará el cargo básico por mora a la cantidad aplazada y quedará sujeto a cargos adicionales por mora de conformidad con el Párrafo 2 de esta Política.

- b. Un cronograma alternativo de pagos que amortiza el saldo sin pagar del cliente por un periodo definido por el cliente, pero que no exceda los doce (12) meses a partir la fecha en la que todo o parte del saldo sin pagar haya vencido. El cliente debe amortizar el saldo completo sin pagar bajo el cronograma alternativo de pagos y se deberá combinar los pagos amortizados con los pagos de las facturas regulares del cliente siguiendo las fechas de vencimiento de las facturas regulares. Una vez que el Distrito determine que el cliente reúne los requisitos para solicitar un cronograma alternativo de pagos, el Distrito deberá enviar al cliente un aviso de que se le ha concedido la solicitud e indicar en el aviso el periodo de amortización y las cantidades de los pagos amortizados. Durante el periodo de amortización, el saldo sin pagar no acumulará cargos adicionales por mora. Durante el periodo de amortización se cobrarán los cargos regulares por servicio y deberán pagarse a tiempo. Si los cargos regulares no se pagan a tiempo, se anulará el cronograma alternativo de pagos y se deberá pagar inmediatamente el saldo completo sin pagar, sujeto a cargos adicionales por mora, y potencialmente se corte el servicio.

Los clientes que desean conversar sobre cualquiera de estas opciones de pago para evitar cargos o la interrupción del servicio pueden llamar al Distrito durante las horas normales de atención al (650) 286-3260.

5. Suspensión del servicio por falta de pago: el Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago tenga un atraso de sesenta (60) días. El Distrito deberá adherirse al siguiente procedimiento para la desconexión del servicio por falta de pago:
  - a. Primer aviso a viviendas ocupadas por los clientes: el Distrito deberá enviar un aviso por escrito no menos de siete (7) días hábiles antes de la desconexión del servicio a los clientes cuya dirección de facturación es la misma que la dirección de servicio bajo la cuenta. El aviso incluirá lo siguiente:
    - i. Nombre y dirección del cliente
    - ii. Cantidad que está vencida
    - iii. Plazo límite para hacer el pago o para llegar a un acuerdo de pago alternativo para evitar la suspensión del servicio
    - iv. Descripción del proceso para solicitar un acuerdo de pago alternativo
    - v. Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
    - vi. Número de teléfono del Distrito y un enunciado que indique dónde el cliente puede encontrar esta política

Si el servicio postal devuelve un aviso indicando que no se puede entregar, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para ir a la residencia y dejar una copia del aviso en un lugar visible donde sea probable que el ocupante lo vea.

Un ocupante de una residencia que reciba un aviso bajo este Párrafo 5a puede demostrar que el cliente con la cuenta morosa es el arrendador, administrador o agente de la vivienda proporcionando una copia del contrato de arrendamiento o de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que muestre que el ocupante está alquilando la propiedad, información revelada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil de California, o de cualquier otra manera que satisfaga al Distrito. Si el ocupante demuestra lo anterior y él o ella se convierte en cliente del Distrito para eventualmente recibir servicio de agua, no se deberá exigir que el ocupante pague el saldo atrasado de la cuenta y no estará sujeto a penalidades o suspensión del servicio por el saldo moroso. El Distrito puede tratar de recuperar el saldo atrasado del cliente moroso que conste en los registros usando cualquier medio legal disponible.

- b. Primer aviso a inquilinos que no son dueños y a viviendas con varias unidades: si la dirección del cliente y la dirección de la propiedad son diferentes, se enviarán copias del aviso descrito anteriormente en el Párrafo 5a tanto al cliente como a la propiedad, dirigida al "Ocupante", no menos de diez (10) días hábiles antes de desconectar el servicio. Si el cliente es un complejo con varias unidades que recibe servicio con un medidor maestro, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para enviar copias del aviso tanto al cliente como a cada una de las unidades o viviendas, dirigidas al "Ocupante", no menos de diez (10) días hábiles antes de desconectar el servicio.

Además de la lista de los puntos que el aviso descrito en el Párrafo 5a deberá incluir, un aviso enviado bajo este Párrafo también deberá informar a los ocupantes residenciales de que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito, que eventualmente recibirán facturas por el servicio de agua, pero que no se exigirá que paguen ningún saldo sin pagar en la cuenta existente. El Distrito no deberá desconectar el servicio de agua a los ocupantes residenciales si se da alguna de las siguientes condiciones:

- i. Los ocupantes de todas las unidades/viviendas a las que la cuenta existente del cliente presta servicio aceptan convertirse en clientes del Distrito y de hecho se convierten en clientes;
- ii. Uno o más ocupantes de las unidades/viviendas a las que la cuenta existente presta servicio demuestran la capacidad de asumir la responsabilidad por cargos futuros a la cuenta y de esa manera satisfacen al Distrito; o
- ii. Existe una manera física razonable mediante la cual el Distrito puede cortar legalmente el servicio a ciertas unidades/viviendas individuales,

en cuyo caso el Distrito deberá ofrecer servicio a las unidades/viviendas que aceptan convertirse en clientes y adherirse a los requisitos del Distrito para iniciar y mantener el servicio.

- c. Aviso final de buena fe: dos (2) días hábiles antes de la fecha programada para desconectar el servicio de agua, el Distrito deberá hacer un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente por teléfono al número vinculado con la cuenta. Si el cliente no contesta y existe la opción de dejar un mensaje de voz, el representante del Distrito que hace la llamada deberá dejar un mensaje que incluya la fecha programada para desconectar el servicio y un número de teléfono que el cliente puede usar para llamar al Distrito para conversar sobre opciones de pago.
- d. Plazo Límite de Pago: para que el servicio no sea desconectado, el Distrito deberá recibir todos los pagos morosos por servicio de agua y cargos por mora a más tardar a las 5:00 p. m. del día especificado en el aviso escrito de desconexión.
- e. Desconexión: al día siguiente del Plazo Límite de Pago, el Distrito desconectará el servicio de agua apagando y en algunos casos echando llave al medidor de servicio de la propiedad vinculado con la cuenta morosa. El día que se suspende el servicio, el Distrito deberá dejar en un lugar visible en la propiedad información sobre cómo restaurar el servicio y también enviarla por correo a la dirección del cliente que figura en los datos de facturación.
- f. Restablecimiento del servicio: para restablecer el servicio que ha sido desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar un cargo de restablecimiento además del saldo sin pagar. El Distrito se esforzará por reconectar el servicio lo más pronto posible, a más tardar al final del día hábil después del día en que el cliente pague por completo el saldo sin pagar y el cargo de restablecimiento. Si el cliente solicita que se restablezca el servicio después de las 5:00 p. m. de lunes a viernes o en cualquier momento los fines de semana o feriados, el cliente tendrá que pagar por adelantado el costo calculado de la mano de obra del personal para restablecer el servicio durante horas no hábiles.

Para cualquier hogar que incluya a un residente que es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario (Supplemental Security Income)/Programa de Pago Suplementario Estatal (State Supplementary Payment Program), o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o si el ingreso anual del hogar es menos que el 200 por ciento del nivel federal de pobreza, el cargo de restablecimiento no deberá exceder los cincuenta dólares (\$50) y los costos

de restablecimiento durante horas no hábiles que el cliente deba pagar no deberán exceder los ciento cincuenta dólares (\$150).

6. Excepciones a la desconexión del servicio: el Distrito no deberá suspender el servicio residencial de agua por falta de pago si:
  - a. El cliente o el inquilino del cliente que reside en la propiedad presenta al Distrito un certificado de un proveedor primario de atención a la salud como lo define la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar Social e Instituciones de California, que indique que la suspensión del servicio residencial pondría en riesgo la vida o significaría un gran riesgo para la salud y la seguridad de un residente en el lugar. Al presentarse el certificado, a pesar de los requisitos normales para establecer un cronograma alternativo de pagos, el Distrito deberá ofrecer al cliente, por escrito, un cronograma alternativo de pagos de conformidad con el Párrafo 4b de esta política. Si el cliente rechaza o no responde a esta oferta dentro de siete (7) días hábiles, el Distrito puede proceder con el proceso de desconexión o continuar con un proceso de desconexión iniciado anteriormente.
  - b. El cliente o la cliente demuestra que no tiene la capacidad económica de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación. Se considerará que el cliente no tiene la capacidad económica de pagar si algún residente del hogar es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementario (Supplemental Security Income)/Programa de Pago Suplementario Estatal (State Supplementary Payment Program), o del Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o si el ingreso anual del hogar es menos que el 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Una vez demostrado eso, a pesar de los requisitos normales para establecer un cronograma alternativo de pagos, el Distrito deberá ofrecer al cliente, por escrito, un cronograma alternativo de pagos de conformidad con el Párrafo 4b de esta política. Si el cliente rechaza o no responde a esta oferta dentro de siete (7) días hábiles, el Distrito puede proceder con el proceso de desconexión o continuar con un proceso de desconexión iniciado anteriormente.
  - c. El Distrito ha concedido al cliente un aplazamiento de pago o un cronograma alternativo de pagos y el cliente está al día con los pagos requeridos por ese aplazamiento o plan alternativo de pagos.
7. Cheques devueltos: si un cliente entregó un cheque que es devuelto debido a que por algún motivo no es pagadero, el Distrito deberá notificar al cliente por escrito lo más pronto posible del cheque devuelto. Si el cliente no hace el pago debido antes del plazo límite normal de pago, el saldo existente en la cuenta

acumulará penalidades y la cuenta estará sujeta a la suspensión del servicio como si no se hubiera hecho ningún intento de pago.

En caso de que un cliente entregue un cheque no pagadero como pago para restaurar el servicio desconectado, el Distrito puede desconectar inmediatamente el servicio sin previo aviso. Se deberá exigir que el cliente pague en efectivo, con tarjeta de crédito o mediante un giro bancario o giro postal para restaurar el servicio desconectado y cualquier otra desconexión futura que ocurra dentro de los siguientes doce (12) meses.

8. Incumplimiento de los pagos aplazados/cronogramas alternativos de pago: si no se hacen a tiempo los pagos exigidos bajo un plan de pagos aplazados o un cronograma alternativo de pagos, o un cargo normal de servicio incurrido mientras un cliente está en un plan de pagos aplazados o cronograma alternativo de pagos, se considerará que el cliente está incumpliendo el plan de aplazamiento o el cronograma alternativo de pagos. Si el cliente continúa incumpliendo por sesenta (60) días o más, el Distrito deberá colocar un aviso del incumplimiento y de la fecha en la que el servicio será desconectado en un lugar visible en la propiedad. No se deberá desconectar el servicio antes de cinco (5) días hábiles desde la fecha en la que se colocó el aviso. A pesar del proceso normal de desconexión, el Distrito no tendrá que proporcionar ningún aviso adicional antes de desconectar el servicio al cliente que incumple bajo esta sección.

### Disputas de facturas y apelaciones:

Si un cliente o adulto en la residencia a la que la cuenta presta servicio disputa la exactitud de una factura, él o ella puede presentar una apelación al Gerente de la Ciudad/Distrito a más tardar diez (10) días después de la fecha de vencimiento del pago en la factura. La apelación escrita debe indicar la causa de la apelación e incluir toda la información relevante a la apelación. El Gerente de la Ciudad/Distrito deberá revisar la apelación escrita y dar al solicitante una determinación escrita con la descripción de cualquier cambio a la factura apelada.

El Distrito no deberá suspender el servicio de agua mientras esté pendiente una apelación bajo esta Sección o esté pendiente ante cualquier entidad administrativa o legal a la que se pueda presentar una apelación legal.

### Avisos:

Se deberán proporcionar todos los avisos exigidos bajo esta política en inglés y en todos los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil de California.

### Servicio no autorizado:

El servicio de agua que sea activado por cualquier persona que no sea el personal del Distrito o sin la autorización del Distrito puede estar sujeto a multas o cargos y cobros adicionales. Cualquier daño que ocurra debido al servicio no autorizado o al manipular un medidor de agua es la responsabilidad del cliente.

### Informes anuales:

El Distrito deberá reportar anualmente al Consejo de Control de Recursos Hídricos del Estado el número de suspensiones de servicio residencial de agua que el Distrito ejecutó entre el 1.º de febrero y el 31 de enero del año anterior. Este informe también deberá publicarse en la página web del Distrito.

### Publicación de esta política:

Esta política deberá estar disponible al público en inglés y en todos los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil de California. La política deberá estar disponible por escrito cuando se solicite y en el sitio web de la Ciudad de Foster City que trata con la información y los formularios del servicio de agua.

Procedimientos Administrativos: Cobranza y Suspensión del Servicio de Agua, vigente el 1.º de febrero de 2020.